|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nr.** | **Abfolge der Lernsituationen** | **Zeitrichtwert (UStd.)** |
| 3.1 | Analyse einer Kundenanfrage und Erstellung eines freibleibenden Angebotes für ein CNC-Bohr- und Fräsbearbeitungszentrum für die Holzbearbeitung. | 30 |
| 3.2 | Bearbeitung des Kundenauftrags, Kaufvertragsabschluss und Überwachung des Prozesses der Kundenauftragsbearbeitung mit den Schnittstellen der Unternehmung bis zur Auslieferung des  CNC-Bohr- und Fräsbearbeitungszentrums für die Holzbearbeitung. | 20 |
| 3.3 | Entwicklung von Lösungsmöglichkeiten bei Störungen der Erfüllung des Kaufvertrags des CNC-Bohr- und Fräsbearbeitungszentrums für die Holzbearbeitung im Bereich der Schlechtleistung und Nicht-Rechtzeitig-Zahlung der Kundin bzw. des Kunden. Optimierung des Prozesses der Auftragsabwicklung in Bezug auf die Unternehmensziele, die Kundenzufriedenheit und die Kundenorientierung. | 30 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Curricularer Bezug:**  Ausbildungsjahr: 1  Lernfeld Nr. 3: Kundenaufträge bearbeiten und überwachen (80 UStd.)  Lernsituation Nr. 3.2.: Bearbeitung des Kundenauftrags, Kaufvertragsabschluss und Überwachung des Prozesses der Kundenauftragsbearbeitung mit den Schnittstellen der Unternehmung bis zur Auslieferung des CNC-Bohr- und Fräsbearbeitungszentrums für die Holzbearbeitung. (20 UStd). | |
| **Handlungssituation:**  Die Kundin/der Kunde für das universelle CNC-Bohrungs- und Fräsbearbeitungszentrum hat auf unser Angebot (aus Lernsituation 3.1.) reagiert. Bezüglich unseres Angebots wünscht die Kundin / der Kunde eine Hinzunahme eines Full-Service-Pakets. | **Handlungsergebnis:**   * Ergänzte Leistungsanforderungen der Kundin bzw. des Kunden * Angepasste Kalkulation des Verkaufspreises (erstellt mithilfe einer Tabellenkalkulations-Software) * Auftragsbestätigung (erstellt mithilfe einer Textverarbeitungs-Software) * Dokumentation der Auftragsabwicklung * Darstellung der Prozessschritte mit Verweisung auf Teilprozesse (EPK) * Ausgangsrechnung |
| **Berufliche Handlungskompetenz** **als vollständige Handlung:**  Die Schülerinnen und Schüler:   * analysieren die Kundenbestellung in Hinblick auf Übereinstimmungen mit dem Angebot * verschaffen sich einen Überblick über die Teilprozesse eines Kaufvertrags * recherchieren die rechtlichen Grundlagen im Rahmen des Zustandekommens des Kaufvertrages und weiterer Vertragsarten (digital) * kalkulieren auf Grundlage der Selbstkosten den Verkaufspreis und erstellen eine Auftragsbestätigung (Tabellenkalkulationsprogramm) * kommunizieren im Rahmen des Auftragsprozesses mit anderen Funktionsbereichen im Unternehmen und mit dem Kunden und wählen dazu geeignete Kommunikationskanälen auch unter Berücksichtigung des Datenschutzes und Datensicherheit aus * erstellen auf Basis des finalen Angebots eine Rechnung * reflektieren und bewerten den betrachteten Teilprozess der Lernsituation im Hinblick auf die verwendeten digitalen Tools (z. B. Textverarbeitung, EPK, Kommunikationskanäle) und im Hinblick auf die losungsorientierte Prozessbearbeitung des Kundenauftrags. | **Konkretisierung der Inhalte:**   * Zustandekommen des Kaufvertrages (fallbezogen + weitere Varianten) * Verpflichtungs- und Erfüllungsgeschäft * Vertragsarten (Kaufvertrag, Dienstvertrag, unterschiedliche Behandlungen der Zahlungsbedingungen z.B. Skonto) * Eigentumsübertragung * Funktionen der Auftragsbestätigung * Service-Leistungen * Schritte der weiteren Auftragsverfolgung mit Fristenüberwachung im Unternehmen inklusive Schnittstellen (welche Stelle im Unternehmen sind davon berührt und welche Informationen werden benötigt?) * Fakturierung * Bestandteile einer Rechnung |
| **Didaktisch-methodische Anregungen:**  (z. B. Möglichkeiten der Leistungsbewertung und Lernortkooperationen sowie Materialien und Medien)  **Lern- und Arbeitstechniken**  Unterrichtsgespräch, Gruppenarbeit, Reflexion des Arbeitsprozesses der Auftragsabwicklung  **Unterrichtsmaterialien/Fundstelle**  Kundenbestellung, Daten des Leistungsangebots aus einem betrieblichen Informationssystem (Service), Internetrecherche, Textverarbeitungsprogramm, Tabellenkalkulationsprogramm, Lehrbuch  **Organisatorische Hinweise**  Computer (z. B. Browser, Tabellenkalkulationsprogramm, Textverarbeitungsprogramm), Möglichkeit von Leihgeräten  - Klassenarbeit oder Präsentation der Ergebnisse | |

Medienkompetenz, Anwendungs-Know-how, Informatische Grundkenntnisse (Bitte markieren Sie alle Aussagen zu diesen drei Kompetenzbereichen in den entsprechenden Farben.)